

1. Криминалистика. Исследуя группы «на грани преступления», можно выявить свойственные правонарушителям мотивы.

2. Специальные медицинские комиссии. Данная методика может использоваться для выявления скрываемых клиентом мотивов. Примером может служить медкомиссия на право ношения служебного огнестрельного оружия.

3. Профотбор. Использование допустимо в случае если профотбор осуществляется методом собеседования.

4. Спорт. Диагностирование преобладающих мотивов у спортсменов перед ответственными соревнованиями.

Алтабаева Е.Н.

Особенности психологической услуги «Телефона доверия»

Последнее десятилетие очень востребованными оказываются различные психологические услуги, это связано не только с расцветом прикладной психологии, но и с тем, что люди постепенно начинают обращаться со своими личными проблемами к квалифицированным специалистам. Одним из видов психологической помощи является телефон доверия.

Сегодня телефонное консультирование пользуется большой популярностью, так как позволяет человеку в сложной, экстренной ситуации получить немедленную помощь или психологическую поддержку. Помимо этого телефон доверия способствует снятию психологического барьера, ослаблению установки (стереотип) по поводу обращения к психологу при face-to-face counseling. Многие люди до сих пор плохо дифференцируют деятельность психолога и психиатра и убеждены, что к психологу приходят на консультацию в основном при каких-то психических расстройствах, с глубинными личностными проблемами.

Следует также отметить, что телефон доверия в основном бесплатная психологическая услуга. Это обстоятельство является немаловажным в нынешней социально-экономической ситуации, когда происходит расслоение общества на богатых и бедных, когда не все, в материальном плане, могут обратиться к психологу.

Важнейшей целью телефона доверия является снижение тревожности и помощь человеку в сложных психологических проблемах, поэтому можно выделить следующие основные функции:

1. *Информирующая.* Отсутствие информации способствует увеличению уровня тревожности у человека и переживанию им стрессовой ситуации. Поэтому, например, очень часто к консультантам обращаются родители, когда узнают, что их ребенок наркоман, а они не знают, куда обратиться по поводу его лечения. В таких ситуациях недостаток информации является источником стресса.

2. *Коррекционная (психотерапевтическая).* Непосредственно квалифицированная помощь при психологических проблемах возникающих при разрешении сложных семейно-бытовых и производственных ситуаций.

Как и другие виды психологической помощи телефон доверия имеет свои особенности:

- Отсутствие зрительных впечатлений накладывает основную нагрузку на слуховой канал.
- Контакт с абонентом носит сугубо вербальный характер. Поэтому особое значение приобретают не только слова, но и тон, темп, тембр, паузы, продолжительность молчания, интонация человека. При хорошей телефонной связи можно говорить и о темпе дыхания клиента. Учет всех этих нюансов позволяет консультанту сформировать не фантазийный, а более реальный

образ клиента, более глубоко понять как саму проблему, так и эмоциональные переживания с ней связанные.

- Первая беседа чаще всего становится единственной, т.е. очень редко человек звонит повторно по одной и той же проблеме. В связи с этим диалог строится по законам интенсивной краткосрочной психотерапии.

- У абонента при общении с консультантом формируется воображаемый образ психолога, что накладывает отпечаток на их взаимодействие.

- При телефонном консультировании клиент более раскрепощен, менее напряжен в разговоре со специалистом, так как помимо гарантированной анонимности психолог его не видит. Ведь известно, что человеку достаточно трудно рассказывать о своих проблемах непосредственно психологу в глаза.

Помимо достоинств телефонные консультации имеют ряд существенных недостатков, к которым относятся:

- Отсутствие прямого контакта психолога с клиентом.
- Возможность клиента в любой момент под влиянием порыва прервать контакт и совершить необдуманный поступок.

- Невозможность консультанта отследить невербальную реакцию клиента и как следствие возможные ошибки.

- Частые звонки людей не нуждающихся в помощи (телефонный «терроризм»).

- Проблема подбора персонала для данной работы (требования, которые данный вид деятельности предъявляет к консультантам, зачастую не выполняются, что ведет к ошибкам и неправильному поведению клиента впоследствии).

В 1982 году в Москве был открыт первый в Советском союзе «Телефон доверия». Сегодня Российская ассоциация телефонной экстренной психоло-

гической помощи объединяет 245 служб. Более 2500 консультантов в разных концах России 24 часа в сутки оказывают поддержку своим соотечественникам. В каждом крупном городе есть свой телефон доверия. В Екатеринбурге таких телефонов, где можно получить квалифицированную психологическую помощь три. Консультанты этих телефонов доверия говорят о большой их загруженности и необходимости создания новых. В постреформенной России проблема оказания психологической помощи должна быть возведена в ранг государственной проблемы.

Балагутдинова Э.Ф.

Климова Ю.Ю.

Структура «Телефона доверия»

На рубеже 20-21 веков человеку становится все труднее найти себя и близких. Не находя любви и понимания, он теряет доверие к людям острее чувствуя свое одиночество. Количество одиноких в своих несчастьях людей увеличивается. Здесь и приходят на помощь телефоны доверия.

Первый телефон доверия появился в Англии в 1951 году. Основными причинами, послужившими его возникновению, были разрушения и несчастья, принесенные второй мировой войной. В России первые телефоны доверия появились в Санкт-Петербурге в 1989 году.

Обращение на телефон доверия круглосуточное. Длительность разговора определяется абонентом. Характерными особенностями обращения на телефон доверия является большая острота эмоционального состояния абонента, чем при очном консультировании, а также снижение планки мотивов обращения. Основными принципами работы оператора являются абсолютная